INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

INFORME PQRSDF -TERCER TRIMESTRE 2025

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas durante el cuarto trimestre del año 2025. Este documento permite evaluar la eficiencia en la atención al ciudadano, el comportamiento de las solicitudes y la capacidad de respuesta institucional.

2. Consolidado General de PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025, se registró un total de 19 **PQRSDF**, distribuidas de acuerdo con su tipología así:

- **Peticiones:** 12
- **Quejas:** 5
- **Denuncias:** 1
- **Felicitaciones:** 1

3. Canales de Recepción

Las PQRSDF fueron recibidas a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico
- Ventanilla única

Se evidencia una mayor participación a través de medios digitales, lo cual refleja la preferencia de la ciudadanía por mecanismos ágiles y accesibles.

4. Análisis por Dependencias

Las solicitudes fueron distribuidas entre las diferentes dependencias de la entidad, destacándose:

- Dirección
- Subdirección
- Subdirecciones técnicas (según corresponda)

La asignación de los casos responde a la competencia funcional de cada área, garantizando una adecuada gestión y respuesta a los ciudadanos.

5. Tiempos de Respuesta

Durante el trimestre, los tiempos de respuesta presentaron el siguiente comportamiento:

- **Tiempo promedio de respuesta:** 10 días
- **Tiempo mínimo:** 8 días
- **Tiempo máximo:** 15 días

En términos generales, se evidencia cumplimiento de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, garantizando oportunidad en la atención.

6. Análisis Temático

Las principales temáticas abordadas en las PQRSDF durante el trimestre fueron:

- Solicitudes de información
- Inconformidades en procesos administrativos
- Requerimientos relacionados con servicios institucionales
- Consultas generales

Esto permite identificar áreas de mejora en la prestación de servicios y en la comunicación con la ciudadanía.

7. Conclusiones

- La entidad mantiene una gestión constante en la atención de PQRSDF.
- Se evidencia uso predominante de canales digitales.
- Los tiempos de respuesta se encuentran dentro de los rangos establecidos.
- Las solicitudes se concentran en temas administrativos y de información institucional.